

**Kontrollhøring om  
Riksrevisjonens rapport om  
revisjonen av Arbeids- og  
velferdsetaten for  
budsjettåret 2008**

**FFOs  
MERKNADER TIL  
STORTINGETS  
KONTROLL- OG  
KONSTITUSJONSKOMITÉ**

avgitt 15. januar 2010

## Forord

FFO har vært og er positive til NAV-reformen. Bakgrunnen er en vurdering av at både organisatoriske og innholdsmessige endringer er nødvendige for å gi brukerne en helhetlig oppfølging.

Samtidig er det på det rene at NAV-reformen så langt ikke har gitt de ønskede resultatene. Riksrevisjonens rapport om revisjonen av Arbeids- og velferdsetaten for budsjettåret 2008 synliggjør flere kritiske forhold. FFOs erfaringer er at ventetidene er lange, saksbehandlingsfeilene mange og oppfølgingen av enkeltbrukere utilfredsstillende. Mange opplever også at de ikke får kontakt med saksbehandler, og at utbetalingen av ytelser er feil. Dette kan være tegn på dårlig kompetanse i NAV og svikt i systemet, og gjør at den enkeltes rettssikkerhet er mangelfull.

Dette er en utilfredsstillende situasjon. Skal NAV-reformens målsetninger om flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad lykkes, er det avgjørende at NAVs brukere blir møtt som enkeltindivider, og får oppfølging og bistand ut fra behov og forutsetninger.

FFOs viktigste informasjonskilde som ligger til grunn for våre synspunkter omkring NAV og NAV-reformen, er brukershenvendelser generelt og fremfor alt henvendelsene til FFOs eget Rettighetssenter. I 2008 opplevde FFOs Rettighetssenter en økning på 50 prosent i antallet henvendelser som dreide seg om NAV. Det er registrert en nedgang på bare 8 prosent i antallet NAV-relevante henvendelser i 2009. Det tyder på at reformgjennomføringen har vært krevende og medført utfordringer for NAVs brukergrupper. Dette er vårt grunnleggende utgangspunkt for FFO i møtet med Stortingets kontroll- og konstitusjonskomité.

Oslo, 15. januar 2010

Liv Arum  
Generalsekretær

FFO er funksjonshemmedes organisasjoners samarbeidsorgan i Norge  
FFO ble stiftet 21. september 1950  
FFO har 70 medlemsorganisasjoner med over 325.000 medlemmer  
FFO er organisert i 19 fylker  
FFO er organisert i mer enn 100 kommuner

FFO – Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon  
Postboks 4568 Nydalen, 0404 Oslo  
Telefon 22 79 91 00  
Telefaks 22 79 91 98

FFO-dok: Kontrollhøring om NAV  
Trykk: FFO-Trykk, januar 2009  
Opplag: 60 eksemplarer

# INNHOOLD

FORORD.....	2
NAV I OMSTILLINGSFASEN.....	4
TIDLIG ETABLERT OG SEINT ETABLERT KONTORER .....	4
SÆRSKILT OM "NAV ARBEID" OG "NAV TRYGD" .....	4
INNFØRINGEN AV ARBEIDSAVKLARINGSPENGER.....	5
PLIKT TIL Å LEVERE MELDEKORT .....	5
STYRINGSDIALOGEN.....	7
GRENSESNIETTET OPP MOT NAVS SPESIALENHETER .....	7
BRUKERNES RETTSSIKKERHET .....	7
RIKTIG YTELSE TIL RIKTIG TID .....	9
KOMPETANSETILTAK .....	9
RESTANSENEDBYGGING.....	9
NAVS ANSVAR FOR REKRUTTERING .....	11
NAVs IVARETAKELSE AV OPPGAVENE I DEN TIDLIGERE	
ARBEIDSMARKEDSETATEN .....	11
UREALISERT POTENSIAL FOR ØKT YRKEDELTADELSE.....	11
NAVS DATAUTFORDRINGER.....	13
PROBLEMATISK INFORMASJONSFLYT .....	13
LOKALE SAMARBEIDSAVTALER.....	14
LOKAL BRUKERMEDVIRKNING.....	14
BRUKEROPPLÆRING PÅ SYSTEMNIVÅ .....	15
FFOS 10-PUNKTSPLAN FOR ET STYRKET OG MER	
BRUKERVENNLIG NAV .....	16
1. ØKT SATSING PÅ KOMPETANSETILTAK.....	16
2. MER BESLUTNINGSMYNDIGHET TIL SAKSBEHANDLERLEDDET .....	16
3. RIKTIG DIMENSJONERING AV ANTALLET ANSATTE I NAV .....	16
4. STYRKING AV NAVS INNSATS FOR FLERE FUNKSJONSHEMMEDE I ARBEID	16
5. NAV-OMBUD ELLER VELFERDSOMBUD .....	16
6. LOVFESTING AV RETTEN TIL BYTTE AV SAKSBEHANDLER.....	16
7. BEDRE BRUKERMEDVIRKNING.....	16
8. ERSTATNINGSANSVAR NÅR TIDSFRISTER BRYTES.....	16
9. MIDLERTIDIG FOLKETRYGDYTELSE.....	16
10. SIKRE AT RUTINER KNYTTET TIL PERSONVERN FØLGES.....	16

# NAV i omstillingsfasen

## FFOs tilrådning

- *FFO mener tidspunktet for etableringen av det enkelte NAV-kontor har hatt betydning for kvaliteten på tjenesteproduksjonen ved kontorene.*
- *FFO tror betegnelsene "NAV Arbeid" og "NAV Trygd" kan ha bidratt til forvirring i reformgjennomføringen.*
- *FFO ber komiteen være særskilt oppmerksom på utfordringene som vil følge i forbindelse med innføringen av den nye stønaden med arbeidsavklaringspenger.*

Kontroll- og konstitusjonskomiteen stiller i sin invitasjon til kontrollhøringen spørsmål ved om NAVs utfordringer kan ha sammenheng med selve omstillingsløpet, og også om forutsetningene for god oppgaveløsning innenfor NAV i dag er til stede.

## Tidlig etablerte og seint etablerte kontorer

FFOs klare inntrykk er at de tidlig etablerte NAV-kontorene fungerer langt bedre enn de seint etablerte kontorene, og at det ved de tidlig etablerte NAV-kontorene har vært en klar forbedring av kvaliteten på tjenestetilbudet etter hvert som ny organisasjonsstruktur har fått "satt seg". Dette kan tyde på at en del av de åpenbare problemene i NAVs førstelinje i utrulling av kontorene har kommet som følge av utfordringene knyttet til selve reformprosessen. Det er derfor trolig fornuftig å avvente ytterligere kunnskap om NAV-reformen før det konkluderes med sikkerhet hvor stor del av NAVs utfordringer som skyldes rent systemmessige feil.

Det er imidlertid samtidig på det rene at etableringen av kontorer først skjedde i kommuner der forholdene lå best til rette for dette. NAV-kontorene det har vært mest krevende å etablere, har gjennomgående kommet på plass seint i reformprosessen. Dette gjør det vanskelig å uten videre gå ut fra at den samme, tydelige forbedringen som kan ses ved tidlig etablerte NAV-kontorer i dag, nødvendigvis vil kunne sees i like stor grad når de seint etablerte kontorene har hatt den samme funksjonsperioden.

## Særskilt om "NAV Arbeid" og "NAV Trygd"

Det har som kjent vært slik at arbeidskontorene og trygdekantorene også i kommuner der fullverdige NAV-kontorer ble seint etablert, tidlig ble omtalt som henholdsvis "NAV Arbeid" og "NAV Trygd". Denne begrepsbruken har bidratt til forvirring, både blant brukergruppene og i samfunnet for øvrig. Konkret skyldes dette at det slett ikke har vært opplagt for alle at et "NAV Arbeid" og et "NAV Trygd" ikke har vært å regne som et fullverdig og ferdig etablert NAV-kontor. Noe av brukeropplevelsene og medieoppslagene knyttet til feil og mangler ved

NAV-kontorene, kan derfor antas å skyldes at forventninger det er rimelig å stille til ferdig etablerte og fullverdige NAV-kontorer, også er blitt stilt til "NAV Trygd" og "NAV arbeid".

## **Innføringen av arbeidsavklaringspenger**

Det er en problemstilling hvorvidt viktige forutsetninger for god oppgaveløsning i NAV fortsatt ikke er til stede, selv om de organisatoriske endringene i etaten er så godt som sluttført. FFO vil i den forbindelse særlig ta opp den nært forestående innføringen av den nye stønaden med arbeidsavklaringspenger og tilhørende arbeidsredskaper.

For at innføringen av den nye stønaden og oppfølgingen som skal følge med denne skal bli vellykket, er det nødvendig at en rekke kritiske forutsetninger er oppfylt. NAV må ha de nødvendige ressurser til å sikre riktig utbetaling av stønader til riktig tid, håndtere oppfølgingen av hver enkelt stønadsmottaker på en kvalitativt tilfredsstillende måte, håndtere praktiseringen av meldekortsystemet og unntak fra dette på en smidig måte som sikrer hensynet til brukerne, samt ivareta øvrige forhold knyttet til den nye stønaden.

Imidlertid fremkommer det i forslaget til statsbudsjett for 2010 at

*"Forslaget til bevilgning innebærer en redusert bemanning sammenlignet med hva bevilgningen i 2009 har gitt grunnlag for"*

Prop. 1 S (Arbeids- og inkluderingsdepartementets budsjettproposisjon)

Stortinget vedtok senere som kjent Regjeringens budsjettforslag på dette punktet.

På bakgrunn av den reduserte bemanningen NAV vil få i 2010 sett opp mot den svært krevende utfordringen innføringen av arbeidsavklaringspenger utgjør, er FFO bekymret for om forutsetningene for god oppgaveløsning når det gjelder denne konkrete oppgaven er til stede. FFO mener at NAVs bemanningssituasjon er det kritiske momentet, og vil den forbindelse påpeke at Regjeringen i 2009 ved to anledninger måtte be Stortinget om ekstrabevilgninger til NAV.

## **Plikt til å levere meldekort**

FFO er usikre på om systemet med plikt til å innlevere meldekort for mottakere av arbeidsavklaringspenger er riktig å innføre, men legger til grunn Stortingets enstemmige vedtak om å gå inn for en slik ordning. FFO har forståelse for myndighetenes behov for kontroll med stønadsmottakere, men ser samtidig utfordringer for NAV pga. volumøkning og for brukerne i form av at mange flere må forholde seg til meldekortssystemet.

FFO er opptatt av at det nå forskriftsfestes tydelige unntaksbestemmelser knyttet til meldekortsystemet, som sikrer at brukerne mottar riktig ytelse til riktig

tid. Praktiseringen av meldekortsystemet må i tillegg følges nøye, for å sikre at brukernes rettssikkerhet ivaretas.

# Styringsdialogen

## FFOs tilråding

- FFO ber komiteen understreke betydningen av et grensesnitt mellom NAVs førstelinje og NAVs spesialenheter som i større grad myndiggjør førstelinjen.
- FFO ber komiteen initiere en styrking av brukernes rettssikkerhet i NAV, ved å gå inn for en lovfesting av retten til å bytte saksbehandler, samt etablering av et eget NAV-ombud eller Velferdsombud.

Det problematiseres fra Kontroll- og konstitusjonskomiteens side hvordan styringsdialogen mellom departementet og Arbeids- og velferdsetaten kan få et mer strategisk fokus.

## Grensesnittet opp mot NAVs spesialenheter

Mye av utgangspunktet for FFOs overordnede, positive holdning til NAV-reformen har vært visjonen knyttet til brukernes møte med NAVs førstelinje. En del av denne visjonen har gått ut på at den enkelte bruker skal ha én kontaktperson eller saksbehandler å forholde seg til i NAV-systemet, og for det andre at beslutninger knyttet til enkeltbrukeres saker i større grad enn i dag må kunne fattes i selve møtet mellom bruker og saksbehandler.

FFOs klare oppfatning er at dagens grensesnitt mellom NAV-kontorene og NAVs ulike spesialenheter innebærer at for få relativt enkle beslutninger fattes i førstelinjen. Isteden må selv nokså enkle saker med til dels opplagt utfall, behandles av en eller flere spesialenheter før endelig vedtak blir effektivt. Resultatet blir både en umyndiggjøring av saksbehandleren og saksbehandlers møte med brukeren, i tillegg til at selve saksbehandlingstiden forlenges. Dette er svært negativt for brukerne.

FFO ønsker en førstelinje i NAV som i større grad kan fatte beslutninger i enkeltsaker, ut fra en vurdering av brukernes behov og situasjon. For å få dette til er det derfor viktig at grensesnittene endres.

FFO understreker at en sterkere myndiggjøring av førstelinjen må gå hånd i hånd med praktisering av brukermedvirkning på individnivå. Bare slik kan brukerens unike innsikt i egen livssituasjon får betydning for sakens utfall.

## Brukernes rettssikkerhet

NAV forvalter en bredspektret mengde av rettighetsfestede ytelser og ordninger, som gjennomgående har det til felles at de er av avgjørende betydning for mottakernes mulighet til aktiv deltakelse i samfunnet og et verdig liv. Disse ulike ytelsene og ordningene må forvaltes på en måte som sikrer at

NAVs brukere får både sine rettigheter og den nødvendige oppfølgingen ivaretatt på tilfredsstillende vis.

FFO er opptatt av at dette grunnleggende hensynet først og fremst må ivaretas ved at NAVs tjenesteyting og oppgaveforvaltning fungerer fullt ut tilfredsstillende. Samtidig er det viktig med mekanismer som sikrer brukernes rettssikkerhet når feil og mangler oppstår.

FFO har de siste årene ved en rekke anledninger derfor tatt til orde for to konkrete grep for å styrke rettsikkerheten til brukerne av NAV:

- Innføring av retten til å bytte saksbehandler
- Opprettelsen av et eget NAV-ombud eller velferdsombud

### ***Bytte av saksbehandler***

Noe av bakgrunnen for FFOs forslag om å innføre en rett til bytte av saksbehandler er at mer samordning og bedre koordinering innenfor arbeids- og velferdsforvaltningen innebærer at den enkelte bruker blir langt mer avhengig av at arbeids- og velferdstjenestetilbudet helhetlig fungerer tilfredsstillende. Dette stiller langt større krav enn i dag til en god relasjon og et vellykket samarbeid mellom den enkelte bruker og den eller de saksbehandlerne vedkommende forholder seg til i arbeids- og Velferdsapparatet.

### ***Velferdsombud***

FFO mener dagens eksisterende rammeverk for ivaretagelse av brukernes interesser og rettssikkerhet ikke fullt ut imøtekommer det reelle behovet. Henvendelsene til FFOs Rettighetssenter om NAV-relevante saker økte med 50 prosent i 2008, og har holdt seg på om lag samme nivå i 2009. Det gir gode grunner til å anta at det eksisterer et udekket behov for ivaretagelse av hensynet til brukerne i møtet med NAV. FFO mener dette nødvendigvis gjør et eget NAV-ombud, eller et Velferdsombud med NAV som særskilt fokus.

## Riktig ytelse til riktig tid

### FFOs tilrådning

- FFO ber komiteen understreke betydningen av fortsatt oppbygging av kompetanse i NAV.
- FFO ber komiteen understreke den særskilte betydningen av restansenedbyggingen knyttet til brukere med sammensatte tjenestebehov.
- FFO ønsker erstatningsansvar for NAV når tidsfrister brytes.
- FFO ønsker innført en midlertidig folketrygdytelse, når ordinære ytelser ikke utbetales tidsnok.

På bakgrunn av målsetningen om at NAVs brukere skal ha riktig ytelse til riktig tid, stilles det fra Kontroll- og konstitusjonskomiteens spørsmål ved ulike sider ved situasjonen til de ansatte i førstelinjetjenesten.

### Kompetansetiltak

Mulighetene til å gjennomføre rask og god saksbehandling i tillegg til en kvalitetsmessig god oppfølging, er avgjørende faktorer innen NAVs tjenesteproduksjon. FFO har imidlertid i lengre tid fått tilbakemeldinger som tyder på at kompetansesituasjon i NAV sett under ett ikke er tilfredsstillende.

For funksjonshemmede og kronisk syke brukere er dette ekstra alvorlig, all den tid sammensatte bistands- og hjelpebehov ofte nødvendiggjør evne til å håndtere komplekse saker og der løsningene ofte må omfatte flere ulike elementer. Slik FFO har oppfattet det, fremstår situasjonen i arbeids- og velferdsforvaltningen som utilfredsstillende, og vi mener det er behov for økte ressurser for å styrke kvaliteten og omfanget på bistanden og oppfølgingen som gis til brukerne.

### Restansenedbygging

FFO har registrert at NAV gjennom aktiv og målrettet innsats har lykket med å nedbygge restanser den seinere tiden, noe som selvsagt er svært positivt. Imidlertid vil FFO påpeke den betydningen restansenedbygging har blant brukere med sammensatte tjeneste- og oppfølgingsbehov.

Én ting er å sørge for kortere saksbehandlingstid knyttet til vedtak om og utbetaling av enkeltstønader. For mange funksjonshemmede og kronisk syke brukere med sammensatte tjeneste- og oppfølgingsbehov skal flere tjenester og stønader fungere sammen over lang tid. Da er betydningen av kortere ventetider særlig viktig, både når det gjelder mulighetene for bedret livskvalitet og økt arbeidslivsdeltakelse. FFO mener derfor et enda sterkere fokus burde vært rettet mot restansenedbygging i tilknytning til brukere med sammensatte tjenestebehov.

FFO ønsker derfor at det innføres et erstatningsansvar for NAV, slik at det får økonomiske konsekvenser for arbeids- og velferdsforvaltningen dersom tidsfrister i saker som handler om utbetaling av økonomiske stønader brytes.

FFO går også inn for at det innføres en ny, midlertidig folketrygdytelse, som utbetales når søknader om ordinær folketrygdytelse ikke er ferdigbehandlet innenfor rammen av nærmere angitte tidsfrister. I tilfeller der søknad om ordinær folketrygdytelse avslås, mener FFO krav om tilbakebetaling ikke bør iverksettes. FFO mener det er urimelig at brukere som får avslått sine søknader skal Også lastes økonomisk dersom ansvarlig saksbehandlingsinstans ikke makter å gjøre vedtak tidsnok.

# NAVs ansvar for rekruttering

## FFOs tilrådning

- *FFO mener ikke det er grunnlag for å fastslå at NAV ikke ivaretar den tidligere Arbeidsmarkedsetatens oppgaveportefølje knyttet til arbeidsmarkedspolitikken.*
- *FFO ber komiteen påpeke det urealiserte potensialet for økt yrkesdeltakelse blant funksjonshemmede ved styrket virkemiddelbruk fra NAVs side.*

Kontroll- og konstitusjonskomiteen problematiserer hvordan NAV har maktet å videreføre og ivareta den tidligere Arbeidsmarkedsetatens oppgaver innen arbeidsmarkedspolitikken.

## NAVs ivaretagelse av oppgavene i den tidligere Arbeidsmarkedsetaten

Den politiske målsetningen om flest mulig i arbeid står sterkt i Norge. Det samme gjør oppfatningen om at myndighetene har ansvaret for at det gjennomføres en aktiv arbeidsmarkedspolitikk. Dette opplever FFO har vært reflektert både i den tidligere Arbeidsmarkedsetaten, og også i NAV. Det er i alle fall vanskelig å peke på markante endringer i selve måten arbeidsmarkedspolitikken er ivaretatt på når det gjelder punktene Kontroll- og konstitusjonskomiteen peker på, som arbeidsformidling, yrkesveiledning og det å skape kontakt mellom arbeidssøker og arbeidsgiver. I den grad slike endringer likevel har forekommet, har dette i første rekke kommet som følge av politisk initierte endringer innenfor arbeidsmarkedspolitikken og forvaltningens regelverk på feltet.

FFOs inntrykk er at det ikke er grunnlag for å fastslå at NAV ikke ivaretar oppgavene og kompetansen knyttet til arbeidsformidling, yrkesveiledning og kontakt mellom arbeidssøker og arbeidsgiver på samme nivå som før reformgjennomføringen.

## Urealisert potensial for økt yrkesdeltakelse

92.000 funksjonshemmede sa i følge Statistisk Sentralbyrås (SSB) tilleggsundersøkelse til Arbeidskraftundersøkelsen 2. kvartal 2008 at de ønsket arbeid. 46.000 oppgav i tillegg at de hadde behov for tilrettelegging på arbeidsplassen.

NAV forvalter en hel rekke ordninger som har til hensikt å både øke rekrutteringen av funksjonshemmede i arbeidslivet, og å gjøre det enklere for funksjonshemmede å delta i arbeid. Noen av de viktigste tiltakene er virkemidlene i IA-avtalen, tilretteleggingsgarantien, ulike

lønnssubsidiumordninger, hjelpemidler, ordningen med funksjonsassistanse og ordningen med arbeids- og utdanningsreiser.

FFO mener potensialet i flere av disse ordningene langt fra er fullt ut realisert. Det handler i noen grad om at det ikke bevilges nok midler fra Stortingets side til å la mange nok gjøre bruk av dem. I tillegg har NAV har også et ansvar når det gjelder å markedsføre ordningene godt nok overfor aktuelle brukergrupper, samt å sikre at kompetansen omkring de ulike ordningene og tiltakene er god nok i NAV. Også i denne sammenhengen er en god oppfølging av den enkelte som skal motta bistand helt avgjørende.

FFO vil særlig peke på ordningene med tilretteleggingsgarantien, funksjonsassistanse og arbeids- og utdanningsreiser. Alle tre ordningene har som distinkt målsetning å øke funksjonshemmedes muligheter for yrkesdeltakelse. Likevel er de relativt lite kjent, også blant NAVs egne ansatte. Håndteringen av disse ordningene er i tillegg preget av uforutsigbarhet som gir utrygghet blant brukegruppene knyttet til fremtidsutsiktene. I tillegg gir dette ulikheter i ordningene.

# NAVs datautfordringer

## FFOs tilrådning

- *FFO ber komiteen påpeke de problematiske sidene ved den relativt frie informasjonsflyten innenfor NAV-systemet.*

Det problematiseres fra Kontroll- og konstitusjonskomiteens side hvordan NAV kan få et tilpasset datasystem.

## Problematiske informasjonsflyt

Som et ledd i forberedelsene til gjennomføringen av NAV-reformen ble det tatt inn bestemmelser i arbeids- og velferdsforvaltningsloven, som innebærer en friere informasjonsflyten innenfor NAV-systemet enn hva som tidligere var tilfellet for de tre etatene som NAV-reformen omfatter. Dette har reist flere ulike problemstillinger.

Økt informasjonsflyt knyttet til enkeltbrukeres saker vil opplagt innebære en større risiko for at brukernes rettsikkerhet ikke blir ivaretatt på en tilfredsstillende måte. Dette stiller strenge krav knyttet til ivaretagelsen av brukernes interesser. Problemstillingen forsterkes av at brukerne som regel ikke er til stede når opplysninger om dem håndteres eller leveres ut, og dermed ikke gis anledning til verken å ha innsikt i eller komme med innsigelser om bruken av opplysningene.

Det at opplysninger og informasjon om enkeltbrukere er lettere tilgjengelig for et større antall saksbehandlere vil også innebære en større risiko for at det tilflyter informasjon om enkeltbrukere til ansatte i NAV som ikke skal ha eller har behov for denne informasjonen. Mange av personopplysningene NAV forvalter er sensitive, og det er således gjerne i brukernes interesse at så få som mulig innenfor NAV er gjort kjent med dem. FFO stiller spørsmål ved om NAVs system for håndtering av slike brukernes personvern er rettet inn mot å ivareta dette hensynet.

FFO viser for øvrig til at Datatilsynet i oktober 2008 i en egen kontrollrapport konkluderte med at NAV har for dårlige rutiner knyttet til sikkerhet rundt tilgang til personopplysninger.

## Lokale samarbeidsavtaler

### FFOs tilrådning

- FFO mener brukermedvirkning på systemnivå lokalt i alt for liten grad er ivare tatt i NAV.
- FFO ber komiteen understreke betydningen av bedre rammevilkår for å realisere brukermedvirkning på systemnivå lokalt i NAV.

Kontroll- og konstitusjonskomiteen spør hvordan de lokale samarbeidsavtalene fungerer.

### Lokal brukermedvirkning

FFO vil vise til at det i arbeids- og velferdsforvaltningslovens § 6 heter at

*”Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester”*

og videre til at det i den samme lovens § 14 heter at det enkelte NAV-kontoret skal ha avtale inngått mellom Arbeids- og velferdsetaten og kommunen som skal inneholde bestemmelser om blant annet

*”hvordan kontoret skal samhandle med representanter for kontorets brukere og kommunens øvrige tjenestetilbud.”*

I tillegg har NAV i et eget policydokument (”Retningslinjer for brukermedvirkning på lokalt nivå, fylkesnivå og direktoratsnivå”), hvor det slås fast at brukermedvirkning på systemnivå skal foregå både sentralt, på fylkesnivå og kommunenivå.

FFO er opptatt av at NAV aktivt må legge til rette for brukermedvirkning på systemnivå av to hovedgrunner. For det første innebærer slik brukermedvirkning en viktig, demokratisk medbestemmelsesrett for brukergruppene. For det andre er FFO overbevist om at den aggregerte brukerkompetansen som eksisterer blant representanter for brukerne kan være av stor verdig for kvaliteten på NAVs oppfølgingsarbeid overfor brukerne.

FFOs inntrykk er imidlertid at brukermedvirkning på systemnivå ved de enkelte NAV-kontorene gjennomgående er håndtert svært overfladisk, og i liten grad innebærer reell brukermedvirkning. Dette er i strid med forutsetningene og svært uheldig.

## **Brukeropplæring på systemnivå**

For at tilfredsstillende brukermedvirkning skal kunne skje, må kompetansen om denne typen medvirkning være til stede, både blant brukerne og NAVs ansatte. Dette er i alt for liten grad situasjonen i dag. utfordringen er klart størst på lokalt nivå.

På bakgrunn av at brukermedvirkning på systemnivå er lovfestet, er det FFOs oppfatning at NAV har et overordnet ansvar for å legge til rette for at slik brukermedvirkning skal kunne skje. Det må ut fra dagens situasjon innebære en satsning på økt kompetanse om temaet både blant NAVs ansatte og på brukersiden. En slik satsning har så langt ikke forekommet, noe som innebærer at NAV ikke fullt ut har ivaretatt sine lovmessige forpliktelser på dette området.

# FFOs 10-punktsplan for et styrket og mer brukervennlig NAV

## 1. Økt satsing på kompetansetiltak

NAV's ansatte må i større grad enn i dag håndtere arbeidsredskapene som følger i kjølvannet av innføringen av tettere oppfølging av enkeltbrukere.

## 2. Mer beslutningsmyndighet til saksbehandlerleddet

NAV's førstelinje må reflektere bedre at den mest beslutningsrelevante kunnskapen om brukernes saker oppstår i møtet mellom bruker og saksbehandler. Derfor må flere saker avgjøres lokalt.

## 3. Riktig dimensjonering av antallet ansatte i NAV

Bedre ivaretagelse av NAV's oppgaver forutsetter at NAV har det antall ansatte som er nødvendig. Dette hensynet må ivaretas til enhver tid.

## 4. Styrking av NAV's innsats for flere funksjonshemmede i arbeid

NAV har og vil få flere ordninger som skal hjelpe funksjonshemmede i arbeid. Disse må gjøres bedre kjent og finansieringen må bedres.

## 5. NAV-ombud eller Velferdsombud

Det trengs et eget ombud rettet mot NAV's brukere for å sikre denne gruppens rettssikkerhet.

## 6. Lovfesting av retten til bytte av saksbehandler

Pasienters rett til å skifte fastlege inntil to ganger årlig er lovfestet. Dette kan tjene som mønster for en lovfesting av brukeres rett til å bytte saksbehandler i NAV.

## 7. Bedre brukermedvirkning

Brukermedvirkning på systemnivå er en viktig forutsetning for at NAV's verktøykasse skal fungere optimalt. Særlig på lokalt nivå gjenstår det mye. I tillegg må brukernes kompetanse styrkes.

## 8. Erstatningsansvar når tidsfrister brytes

Når tidsfrister ikke overholdes og det får økonomiske konsekvenser for brukeren, må NAV kunne stilles til ansvar økonomisk.

## 9. Midlertidig folketrygdytelse

Det må innføres en ny, midlertidig folketrygdytelse til anvendelse når søknader om ordinær folketrygdytelse ikke er ferdigbehandlet innenfor angitte tidsfrister.

## 10. Sikre at rutiner knyttet til personvern følges

Et stort problem har vært at søknader og taushetsbelagt informasjon blir forlagt, eller kommer på avveie. Dette nødvendiggjør økt fokus på rutinene knyttet til brukernes rettssikkerhet og personvern.